

T D

SERIAL NO.			
6	1	3	0

PROJECT : ELARA (FORECOURT- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

☒ إمارات Emarat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☐ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
2031		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
						Noname	Noname	
Gender	Height	Built	Spectacles	Beard	Mustache	Ethnic Groups		
M F	T M S	T M F	Yes No	Yes No	Yes No	Indian	Pakistani	Filipino
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out	
6615	10	01	50	11	03	10:01	10:15	
TIME OF VISIT	07:00-10:00	10:01-13:00	13:01-17:00	17:01-20:00	20:01-24:00	DAY OF VISIT	Saturday	Sunday
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							Monday	Tuesday
							<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							Wednesday	Thursday
							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							Friday	
							<input type="checkbox"/>	

## 1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1	1. Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	1
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2	2. Were lights working and in good condition at the approach?	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
2	3. Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	2
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق		
4	4. Was filling area / forecourt clean and tidy?	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟	4
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
2	5. Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	2
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		

## 2. GREETINGS

2. التحيّة/ الترحيب:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	6. Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	5
	YES <input type="checkbox"/> نعم		
	NO <input checked="" type="checkbox"/> لا		
	N/A <input type="checkbox"/> ينطبق		
5	7. Did the staff approach the driver side of the vehicle?	هل اقتراب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	5
	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم		
	NO <input type="checkbox"/> لا		

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc....	8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟	5
4	9. Did they request customers to quit smoking?	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	4
5	10. Did the staff thank you as you were leaving?	10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	5

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	11. Was the filling staff presentable and well groomed?	11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟	5
4	12. Was he able to communicate with customer?	12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	4
5	13. Was the attendant wearing visible nametag?	13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	5
6	14. Was staff courteous / friendly?	14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	6

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟	2
6	16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟	6
6	17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟	6
5	18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)	18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟	5
5	19. Were you charged the correct amount?	19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
6	20. Were you given correct change?	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	6

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'	3

## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	3
22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	
22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	22c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	
23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	3
23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	
23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	
23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	
23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	23e. Were toilets and urinals clean?	
24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	2
24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24b. Were walls clean?	
24c. هل كان السقف نظيف؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24c. Were ceiling clean?	
24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24d. Were vents clean?	

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	24e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
24f. هل كانت اضرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	24f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
24g. هل كان البلاط نظيف؟	24g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	25a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	25b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2
28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	28. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	2

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	الحد الأعلى للنقاط	النقاط المسجلة	%
ACTUAL SCORE	MAXIMUM		
1	الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة	Approach	
2	الترحيب والتشيكات الأولية	Greetings and Initial Checks	
3	مظهر وسلوك الموظفين	Appearance and Behavior of Staff	
4	الخدمة	Service	
5	النظافة - الحمامات والمسجد	Cleanliness - Restroom and Mosque	
المجموع	TOTAL		

# Receipt

إيصال



No. 5415963

Date: 1/1/2012 التاريخ:

Plate No. .... الوقت: Time: رقم اللوحة: Emarat

Station: 6615 الحطة: Mileage: ..... كيلومتر: (اختياري) (Optional)

المنتج Product	درهم AED	فلس Fils
<input type="checkbox"/> Super ممتاز		
<input checked="" type="checkbox"/> Special خصوصي	502	
<input type="checkbox"/> Diesel ديزل		
<input type="checkbox"/> Kerosene كيروسين		
<input type="checkbox"/> Lubricants زيوت		
<input type="checkbox"/> Other أخرى		
الإجمالي Total	502	

Total amount in words ..... إجمالي المبلغ بالحروف  
AED ..... درهم:

Thank you for visiting Emarat. شكرًا لزيارتكم "إمارات".  
Please drive safely. يرجى القيادة بحذر.

Staff Name: ..... اسم الموظف:

Reg. No. .... Staff Signature: ..... التوقيع:

\* Receipt is not valid without station stamp on the reverse side.  
\* Receipt is not valid without completing full details as indicated above.

SERIAL NO.				
6	1	3	0	

